# 推荐酒店总经理年终述职报告怎么写

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-05-28

*推荐酒店总经理年终述职报告怎么写一xx年，江海文化旅游酒店根据年初制定的全年工作计划，指导着各项工作的顺利开展。在董事长的全面领导和大力支持下，酒店领导班子及各部门经理、主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、保稳...*

**推荐酒店总经理年终述职报告怎么写一**

xx年，江海文化旅游酒店根据年初制定的全年工作计划，指导着各项工作的顺利开展。在董事长的全面领导和大力支持下，酒店领导班子及各部门经理、主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、保稳定方面取得了一定的业绩。

（一）经营创收

酒店通过调整销售思路、拓宽销售渠道、推出营销奖励、销售人员绩效考核等相关经营措施，提高了营业收入。

酒店全年完成营业收入为14124099.17万元，比去年超额474316.50万元，超幅为3.5%；其中客房收入为6xx59.17万元，餐厅收入6629400.43万元，其它收入共1293739.57万元。全年客房平均出租率为25.1%，年均房价295.13元/间夜。

（二）管理创利

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为-178672.13万元，比去年分别增加2823392.47万元其中，人工成本为5104492.29万元，能源费用为2757650.14万元，物料消耗为2159878.77万元，分别占酒店总收入的37%、20%、16%。比年初预定指标分别降低了10.4%、4.3%、21.1%。

（三）服务创优

酒店通过规范化管理，强化《员工手册》内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善一线面客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的服务水准。在大型活动的接待服务中，酒店销售、前厅、客房、餐饮等部门、岗位，均接待有序、服务得当，得到了主办方的表扬，提升了酒店的美誉度。

（四）安全保稳定

酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在董事长的关心指导下，店级领导每周召开部门经理例会，通报情况、提出要求。保安部安排警员勤于巡逻，严密防控。在各个部门的配合下，群防群控，确保了日常经营及各项活动万无一失。

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围在本年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店的服务管理没有什么深奥的学问，关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神。目前酒店各部门及员工非常团结，部门之间相互推诿的现象少了，代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店质检过程中违纪的人少了，代之以踏实工作、查缺补漏。在一些大型活动中，各部门经理带领着主管、领班及员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持良好的精神状态，为酒店增添了光彩。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

主要以渠道拓宽为主线，针对之前出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分等问题，酒店在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，销售经理专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为合理分解指标，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，充分的促进了销售业绩的提升。

重视本地以及旅游市场，加大了与旅行社及各预订网站合作，以韩国团为主，国内游客为辅，在价格、服务及房间总数上，与丹东各个级别酒店抢市场，全力增加了旅行社的订房量，促进客房与酒店整体收益。

此外，销售部按照酒店的要求，做好广告宣传工作。在酒店各团购网站推出各类产品让更多的宾客熟悉酒店，了解产品，认可酒店；同时，积极参加丹东、东港市政府、旅游局举办的各项旅游产品推介会等，尤其在会议、婚宴的预定上，取得了一定的效果。并在市中心繁华商业区进行实地宣传，提升了酒店的知名度。

（二）以质量为前提，抓好房务工作

1、加强员工队伍建设，做好服务保障工作

房务部始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住酒店的每一位客人。xx年通过房务部员工的集体努力，圆满完成了大、中、小型的会议接待及满族文化艺术家、长春集团贵宾等重要客人的接待工作。大型重要接待如全市政协会议、国际观鸟团队等，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，必须保证接待标准，不能有一丝怠慢，员工经常加班加点，任劳任怨，共同完成接待任务。

2、加强员工销售意识，提高入住率

房务部根据市场情况，积极的推进散客房销售，根据酒店的激励机制、市场行情及当日的入住情况灵活掌握房价，灌输员工“留人不留房”的理念，争取更多的入住率，提高酒店的经济效益，其中xx年10月2日至3日入住率高达100%。

3、加强业务培训，提高员工素质

房务部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水平和管理水平，因此对员工个培训是我们工作的重点，今年来针对服务质量、仪容仪表、贵重物品寄存、礼节礼貌等进行全方位培训，使员工在业务知识和服务技巧上有了进一步的提高，能够更好地为客人提供优质的服务。

4、强调房间设施设备的维护，客用棉织品的更新。

xx年多次整理了房间设施设备状况，根据轻重缓急进行申报维修。在年初雨季来前将房间的窗户渗水工程完成，减轻了大雨渗水的现象。酒店经营了5年，大部分客房棉质品老旧，xx年分两批更换了棉质品，保证了客人入住的舒适度。

5、注重细节，方便客人，提高收益。

房务部根据客人需要调整迷你吧饮料位置，将原放在小冰箱内的饮料摆放在台面杯具旁，并且更换了饮料种类，既方便客人拿取，又提高了酒水的销售量。更换成人用品的种类，经济适用，一切以客人方便为主。并且，统计食品、饮料的保质期，保证在有效期内售完或与餐饮部进行更换，减少损失。

6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通，信息的录入及扫描，加之酒店会议客人报到的集中性，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，协议单位担保，快速办理登记入住，严把入住登记关。同时，我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认，对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

（三）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、加大服务技能培训，提高服务质量

针对新来的朝鲜服务人员，加强服务技能培训和语言能力培训，强化对客沟通技巧。

2、做婚宴整体推销实操方案，提升婚宴服务质量，提升了婚宴市场的口碑。

3、建立餐厅顾客意见案例收集，对特殊客人特殊爱好要在例会中知会员工，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的意见，针对问题拿出改进方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

4、减员增效，提高岗位多元化效率，工作繁忙时打好提前量，注重宴会及自助餐的提前备料储存工作，保证了人员减少的情况下，不耽误出品速度与质量。压缩库存比例，人员责任制分工管理，物品原材料储存规划到个人，责任到个人，谁责任谁买单的管理制度，保证原材料适量采购及时采购，及时上报库存数据，及时处理，避免积压过多的库存原材料，积压资金。

5、定期更新原材料品种，与采购部合作定期做市场询价，新品种采购，保证半成品原材料的储存新鲜及价位合理，避免采购过时过贵的原材料，从根本降低成本

6、增加宴会品种的可选性与可比性，做到根据不同层次客人的需求提供不同档次的菜品，保证价位合适的情况下，做到客人满意的程度，并本着与客人多沟通、多了解的工作理念来满足客人的一切合理需求。

7、加强食品安全问题的重视性，从采购、收货到加工，各环节有专人操作、监督、检验、留样，避免出现食品安全问题。

（四）以“六防”为内容，抓好安保工作

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保安部、工程部都积极制定安保方案和应急预案，及时签订安全协议书。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统进行全面测试，对断线故障进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行修补和更换等。

（五）以降耗为核心，抓好维护保养工作

1、在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店员工提出节能降耗八字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。工程部承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常有急活儿、难活儿，为抢修一个部位下地沟、爬天棚，坚持工作到深夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数、合理安排，如在空调制冷制热前，提前对酒店空调设备和井泵进行了全面检修及清洗，保证了酒店中央空调的正常运转。

3、日常维护方面，对锅炉房锅炉炉膛水管，水箱，水泵都进行全面维修更换；更换后厨房灶台电线线路，更改室外led大屏线路并安装控制器；对变压器，发电机组进行全面除尘清理。大堂布置了有限电视线路；清洗了自来水蓄水池；对室外旗杆更换钢丝绳和维修；改造了洗衣房、西餐厅下水管道，海鲜池上水管道；更换了酒店低区热水地下室管道和管道井管道；对客房大白、壁纸进行了整体维修，对游泳馆地砖及衣柜进行了全面维修。

（六）以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店要求，以精干、高效为用人原则，人事部在年初全店人员编制的基础上，与各个部门协调，一再压缩编制，并合理调配人员，酒店及各部门工作并未受到影响。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。其中在网上招聘32人次，招聘会及就业局招聘5人次，共计招聘37人次。

（七）以“准则”为参照，抓好培训工作

1、按照酒店年初制定的培训计划，参照《员工手册》，酒店人事部对新入职员工进行入店培训，在第一时间让新员工对酒店有深刻认知。重点讲解了服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训5批次，41人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工岗位业务的培训，分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。培训内容包括业务知识、接待程序、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

3、练兵考核。酒店会同客前厅、餐厅等一线部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核。考核主要针对面客部门，比如前厅部员工为客人办理入住、退房、行李服务、保险箱服务等业务的熟练规范程度，同时对办理业务时的服务态度、速度、应变能力也进行了考核。归根结底，实操考核主要检验服务人员日常所积累的服务技能的高低，而服务人员日常服务技能的高低就反映了酒店的档次。通过业务实操考核，大大促进了员工学习掌握先进服务技能的热情，为提高酒店整体服务水平，丰富酒店品牌内涵，起到良好的促进推动作用。

（八）抓好财务工作

1、财务核算工作。按计划完成xx年度内部账务核算工作，安排、督促各岗位人员做好日常帐务核算工作；按照部门的要求，督促各岗位人员及时完成各自的报表和月度管理报表，安排会计人员做好xx年年度结算工作，进行了会计科目对帐、清理。出纳每天将营业款及时入行，及时登帐，以便帐薄能及时反映酒店的资金实存数。确保资金运作规范和合理使用。跟进出纳定期和不定期现金盘点以了解酒店现金的使用情况，确保酒店现金周转的高效和安全。

2、收银运作与管理。每月定期、不定期对收银员仪容仪表、礼仪礼貌检查；收银员对酒店规章制度执行情况的检查；对不符合酒店要求的进行整改、培训。稳定员工队伍，根据现在实际情况招收新员工进入收银队伍替换部分老员工，提升收银的整体素质。通过业务考核、表扬优秀员工来带动工作积极性和主动性，增强凝聚力和工作责任感。

3、仓库核算与管理。验收工作方面：验收工作是仓库管理工作中最重要的一环，要求仓库管理员做到细心、细致地跟进每一种材料的入店，保证质量。对食品按验收认清商标、品牌、生产日期、保质期等；凡不符合酒店要求的材料坚决拒收，维护了酒店的利益。物资管理方面：保证部门需要，认真做好部门发料工作，积极与部门沟通，保证部门出品需要。对部门自行申购的物资，及时通知部门领用。

4、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。多间客房墙纸由于墙体滲水而发黑，影响了酒店的形象。客房窗下大仍有滲水现象，影响客房的出租。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不

一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应 变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

酒店总经理工作总结

餐厅经理工作总结 1.全面负责处理餐厅的总体事务，和餐厅全体员工共同努力，及时完成餐厅所确定的各项目标。2.制定餐厅的管理目标和经营方针，包括制定各种规章制度和服务操作规......

酒店总经理工作总结

xx年酒店工作总结 xx年，江海文化旅游酒店根据年初制定的全年工作计划，指导着各项工作的顺利开展。在董事长的全面领导和大力支持下，酒店领导班子及各部门经理、主管、领班，......

酒店总经理工作总结

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过往的一年，是对\*\*酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使\*......

酒店年终工作总结与酒店总经理工作总结

xx年酒店年终工作总结与xx年酒店总经理工作总结合集xx年酒店年终工作总结200\*年，我坚持以马克思、列宁主义，毛泽东思想，邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导……200\*......

xx年酒店总经理工作总结

xx年x月x日，受xx董事长及xx总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：一、解决前......

**推荐酒店总经理年终述职报告怎么写二**

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对\*\*酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使\*\*酒店走上了制度化、规范化管理的轨道;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，\*\*酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为\*\*酒店总经理，向大家作20xx年的工作总结和20xx年的工作安排。

一、回顾20xx年的主要工作

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心;重管理树形象、重发展强品牌;抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

1. 一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

2. 两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性;进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制;规范了学习要求;破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌： 20xx年，\*\*酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四星级酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，

1.谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。

2.加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识,全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起\*\*酒店品牌。

3. 三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人;坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改;工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人员的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。

注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求;转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是\*\*酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度;更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。

其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、

修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然;将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”;执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，\*\*酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们\*\*酒店人可以自豪地说：是我们谱写了\*\*酒店新的辉煌篇章。

二、部署20xx年度工作

20xx年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求，我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在\*\*酒店人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成20xx年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

1. 内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫。\*\*酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。为扩大\*\*酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解\*\*酒店，享受\*\*酒店的服务。

2. 开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3. 做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着\*\*酒店的形象，\*\*酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。

其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

今年是\*\*酒店大酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现\*\*酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为\*\*酒店奠定坚实基础，为\*\*酒店品牌而努力奋斗!

**推荐酒店总经理年终述职报告怎么写三**

伴随着\_\_大酒店新年联谊晚会上嘹亮的歌声，我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对\_\_发展具有重大而深远意义的一年。在\_\_总英明果断的决策和店委会的正确领导下，与时俱进，积极适应市场需求，\_\_完成了二楼鲍翅馆、前厅、停车场的装修改造，创办了一楼山珍宝火锅城;为进一步加强内部建设，形成了《\_\_会议决议》等文件，使\_\_初步走上了制度化、规范化管理的轨道;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报，全体员工的待遇也得到了一定的提高。在获得较好的经济效益的同时，\_\_在\_\_乃至整个\_\_的知名度都扩大了。今天我代表\_\_总和店委会向大家作20\_年的工作总结和20\_年工作安排，还请各位指正。

过去的一年，\_\_在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的`经验，取得了巨大的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

一、抓住了一个中心

就是紧紧抓住营销这个中心，全体工作人员以营销为中心开展各项工作。\_\_全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们的营销部门、店委会委员、领班、主管以上的酒店管理人员，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

二、实现了两个亮点

就是实现了酒店客房入住率和餐厅就餐率这两个效益的亮点。20\_年，\_\_全年客房入住率高达80%，平均房价230元/间，在\_\_市同行业中处于前列，客务部去年也基本上是月月超额完成任务。这些喜人成绩的取得，是客务部全体员工努力的结果，也与客务部经理\_\_的严格管理是分不开的。她们管理制度明确，坚持天天开晨会，周周有例会，月月做总结，及时解决存在问题，表扬先进，明确下步工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。去年，\_\_餐厅就餐率高达70%，日均收入4万元，成绩非常喜人。特别是二楼餐厅装修和一楼调整产业结构后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于硬件设施的改进、菜品质量的提高。在后厨的努力下，\_\_菜品基本形成了自己的三大特色：\_\_菜鲍翅宴、\_\_菜\_\_面和山珍宝火锅。我们的\_\_厨、\_\_厨、\_\_厨、\_\_厨和\_\_厨等一批名菜高手，几乎月月推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。

一年来，他们没有休息日，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上、不论工作时间多长、任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志才使\_\_坚持了火爆。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎。

三、搞好了三项基本建设

一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1、大力开展基础设施建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年酒店顺利完成了前厅、二楼餐厅、楼前停车场的扩建和改造。下半年又进行了一楼餐厅的改建，连续施工，工程部同志在\_\_总的直接领导下服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。改建一楼火锅城时，正值营销旺季，在总经理办公室协调下，从创意到完成硬件构置、聘请厨师、采购原料到培训服务员，前后10天时间即开张营业，又一次创造了凯瑞速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达到1700余万元，经过改造后的`\_\_，成为集餐饮、住宿、娱乐为一体的综合型大酒店。

2、逐步完善管理制度建设

为了使之进一步走入规范化轨道，在\_\_总主持下，20\_年9月21日，店委会在\_\_召开扩大会议，制定了《\_\_大酒店五年发展规划纲要》，重新组建了店委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”企业管理制度，完成了人事制度，劳动用工、内部机制和工资分配方面的五项改革，形成了八项决议。之后，\_\_老总又召集店委会成员，多次开会讨论研究，制定了《\_\_大酒店\_\_会议决议细则》、《\_\_大酒店有关制度规定》，重新任命了店委会成员以下、领班主管以上管理岗位的人员，并正式以\_\_大酒店一、二、三、四号文件下发。文件对企业的稳定与发展起着关键作用，鼓舞人心，意义重大。今年我们要全面、深入地贯彻执行。

3、断加强员工队伍建设

“以人为本，善待员工”是\_\_一贯遵循的优良传统。\_\_会议后，善待员工在制度上更是体贴入微。员工休假制度、婚假产假制度、工资递增制度、年终奖励制度及管理人员外出考察

**推荐酒店总经理年终述职报告怎么写四**

  回顾09年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把09年工作总结如下。

  1、工作成绩描述

  ⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

  ⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；

  ⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

  ⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

  2、工作失误总结

  ⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；

  ⑶培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进；

  3、个人优势分析

  ⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境；

  ⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

  ⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益；

  4、个人劣势分析

  ⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；

  ⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

**推荐酒店总经理年终述职报告怎么写五**

尊敬的董事长、全体同仁：大家好!

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对\*\*酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使\*\*酒店走上了制度化、规范化管理的轨道;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，\*\*酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为\*\*酒店总经理，向大家作20xx年的工作总结和20xx年的工作安排。

一、回顾20xx年的主要工作

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心;重管理树形象、重发展强品牌;抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

1.一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

2.两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性;进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制;规范了学习要求;破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌：20xx年，\*\*酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。另一方面加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识,全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起\*\*酒店品牌。

3.三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人;坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、整改;工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人员的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求;转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是\*\*酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度;更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然;将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”;执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，\*\*酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们\*\*酒店人可以自豪地说：是我们谱写了\*\*酒店新的辉煌篇章。

二、部署20xx年度工作

20xx年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求，我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在\*\*酒店人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成20xx年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

1.内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫。\*\*酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。为扩大\*\*酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解\*\*酒店，享受\*\*酒店的服务。

2.开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3.做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着\*\*酒店的形象，\*\*酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

同仁们，今年是\*\*酒店大酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现\*\*酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为\*\*酒店奠定坚实基础，为\*\*酒店品牌而努力奋斗!

谢谢大家。

**推荐酒店总经理年终述职报告怎么写六**

本人，某酒店总经理兼\*大酒店总经理，在董事长及集团总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和效益。现就20xx年度的工作汇报如下：

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施

某酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20xx年基本确定某酒店以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20xx年度某酒店原计划收入为\*万元，实际收入为\*万元，完成率为%。剔除中餐收入影响，某酒店计划收入为\*元，实际收入为\*元，完成率为%。其中西餐计划收入为\*万元，实际收入为\*万元，完成率为%，客房计划收入为\*万元，实际完成\*万元，完成率为%。

为推动住房，带动消费，某酒店在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至\*\*元/位，同时新推出下午茶项目。

4、某酒店经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在\*公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着某酒店摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，某酒店各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自20xx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施

市场的变化与酒店的发展息息相关，某酒店正是基于此紧扣市场脉博，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整\*\*大厅a、b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成\*\*大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由搬至，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度。员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，某酒店在20xx年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

五、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作。关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，某酒店全年共接到了以下几方面的共：针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，某酒店采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的搬至工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，某酒店领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，某酒店加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到某酒店的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

**推荐酒店总经理年终述职报告怎么写七**

尊敬的各位领导、各位来宾，女士们先生们：

大家上午好！

缤纷的六月，百花竞放，百木峥嵘，在这个炫彩的美丽季节，睿德。名人艺术酒店盛装起航！在今天迎来了它的开业庆典，这标志着睿德名人即将步入一个全新的起点，一个新里程碑正在我们手中树起！

回望筹备期的那些日日夜夜和风风雨雨，我深感荣幸和自豪，全体员工群策群力，克服了种种困难，终于迎来了我们酒店的盛大开业。在此，我谨代表酒店管理层：向付出辛勤劳动的酒店员工、各位同仁以及关心支持酒店事业的家人表示衷心的感谢和真挚的敬意！谢谢你们！

睿德。名人艺术酒店作为一家四星级的综合性商务酒店，集客房、餐饮、娱乐、会议服务为一体，不论是风格、设计、功能，还是酒店的主题上都豪华大气、独具匠心来满足客户的要求，同时对提升周边的环境和经济的开发起着举足重轻的作用；在酒店的开业之前经过前期试运营，已经得到了各级领导和各界人士的支持和关心，也为睿德。名人艺术酒店今后的良好运营提出了宝贵可行的意见。

在酒店开业前期，酒店的全体同仁也展现出了的良好的职业素养和敬业精神，我相信，睿德名人艺术酒店带给我们的不仅是惊喜和赞叹，更多的，是对其深层价值的期许和展望！我更加坚信，酒店管理层和全体员工的共同努力，是支撑睿德名人艺术酒店发展并运行的信心和源泉，睿德。名人必将在市场上傲然挺立，拥有一席之地，树立吉林省酒店行业的全新标杆！

今天是一个美好的日子，此时更是一个美好的时刻，

音乐，歌声，礼花烘托出酒店喜庆的盛典，让我们共同庆祝这一盛事，共享这一激动人心的时刻，再一次感谢各位领导、各位来宾的莅临！祝大家生活幸福，身体安康，万事如意！

祝睿德。名人艺术酒店开业大吉，生意兴隆，鹏程万里！谢谢！

**推荐酒店总经理年终述职报告怎么写八**

时间渡过了一年又一年，转眼间，新的20--年就到眼前了。作为---酒店的总经理，在过去的一年来，我严格的计划酒店的发展计划，与各部门领导和同事门一起努力，积极为---酒店的发展做出贡献。

在过去一年来，尽管市场并不怎么顺利，但是我们认真改进，积极对业务进行扩展。虽然最终的成绩算不上特别的出色，但这一年的工作成长上却有了不少的收获。

如今，反思在这一年来的情况，尽管在工作中收获了不少，但也有很多的不足和值得总结的方面，在此，我对这一年的个人情况总结如下：

一、思想调整

作为---酒店的总经理，这一年的工作中我自身的思想压力也很大。年初起工作就很不顺利，很多问题，甚至就处理我自身的工作就已经焦头烂额，没有的更多的精力去思考酒店的其他细节。这也导致工作出现了不少的问题。

但好在，在工作中我及时认识到了自身的不足，并了解了许多的东西。后来，我在思想上较好的提高了自己，并能管理好自我的状态，逐步改进了工作中的问题。为酒店计划了这一年能来方向和管理要求，并得到了领导的认可。

二、工作的情况

在今年的工作中，我们根据酒店和市场的情况进行了严格的调整，并对业务和服务方面都进行了严格的改进，积极发挥酒店的优势，抓住季节和节日礼品的卖点，在销售节日的流量上广做活动，较好的挽回了之前的不足。

此外，在今年来，我们着重加强了员工服务工作上的管理，通过对员工积极的管理，加强了就带的服务，再加上卫生和装潢上的改善，在新老客户中都取得了不错的评价，各个网络平台上的评价也有了较好的提升，为销售成绩的提升带来了不错的帮助。

三、自我的不足

在工作的管理方式上，我还有很多不足的地方，有些方面太过草率，没能多听取员工们的意见，结果导致不少员工的动摇，结果在一开始弄的比较混乱。好在，及时的调整之后，问题基本得到了解决，但这的问题却依旧牢记在我的心中，我会好好的记住自己的问题。并在接下来的工作多多听取员工们的意见，培养出---酒店的优秀员工团体，为酒店的发展贡献出更多的力量。

20--年已经结束，但我们会在工作中积极努力，争取在下一年取得更加出色的成绩!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！